

Servizio qualità e reclami

Il Pronto Intervento Sociale è gestito dalla cooperativa sociale Onlus "Porta Aperta" che organizza i suoi servizi e metodi di lavoro secondo procedure formalizzate che sottostanno ad un costante iter di monitoraggio e valutazione che si concretizza nel Sistema di Gestione Certificato UNI EN ISO 9001:2015.

Qualora si riscontrasse un'anomalia nell'erogazione del servizio, l'utente può segnalare utilizzando l'apposito Modulo Reclami scaricandolo dal sito web www.portapertaonlus.it (sez. Qualità e Customer Satisfaction) ed inviandolo alla mail amministrazione@portapertaonlus.it.

Inoltre, è possibile scaricare dal sito anche il Questionario di valutazione del Servizio e inviarlo alla mail suddetta una volta compilato.



PORTA APERTA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via G. D'Annunzio n. 9
07100 Sassari, Italia
Telefono: +39 342 016 9098
E-mail: amministrazione@portapertaonlus.it
PEC: portaperta@pec.it
Sito Web: www.portapertaonlus.it

GIORNI E ORARI

- **Da lunedì a venerdì**

Apertura ore 08:00 – 20:00

Reperibilità ore 20:00 – 08:00

- **Sabato**

Apertura ore 08:00 – 14:00

Reperibilità ore 14:00 – 24:00

- **Domenica**

Reperibilità 24 ore

CONTATTI

- **Per chiedere l'attivazione del PrInS:**
telefonare al n° 070/0935553
- Per **comunicazioni che seguono l'attivazione del servizio PrInS**
o **per richieste di informazioni**,
inviare un'e-mail a:
prins.plus21@portapertaonlus.it



Carta del Servizio Pronto Intervento Sociale (PrInS)

**Servizio gestito dalla Cooperativa
Sociale Onlus "Porta Aperta"
per il PLUS 21**

**Comuni di Selargius (capofila), Monastir, Monserrato,
Nuraminis, Quartucciu, Sestu, Settimo San Pietro, Ussana**

Il servizio si espleta nell'ambito del Programma Operativo Nazionale Inclusion e FSE 2014-2020 a valere sull'Avviso Pubblico 1/2021 PrInS-Progetti Intervento Sociale a favore delle persone in condizioni di povertà estrema o marginalità da finanziare a valere sulle risorse dell'iniziativa REACT-EU.

Cos'è il PrInS

Il Pronto Intervento Sociale (PrInS), quale Livello Essenziale di Assistenza, garantisce interventi socio-assistenziali urgenti ed immediati, in conformità all'art. 22 della L. 328/2000.

Il servizio si attiva in caso di:

- situazioni di grave povertà/povertà estrema che costituiscano grave rischio per la tutela e l'incolumità psicofisica della persona;
- situazioni di abbandono o grave emarginazione con rischio per l'incolumità della persona e/o di grave rischio per la salute socio relazionale, in assenza di reti familiari e sociali.

Ne sono beneficiari minori e adulti, cittadini italiani e stranieri.

Il servizio viene attivato soprattutto per i casi non ancora assunti in carico da parte dei Servizi Sociali territorialmente competenti.

Il PrInS lavora in rete con i servizi pubblici e privati nella quale è integrato e attiva quelli competenti caso per caso: Servizi Sociali comunali; Servizi sanitari (medici di medicina generale degli utenti; ospedali; CSM; SERD); Forze dell'Ordine; Enti del Terzo settore; Centri anti violenza; strutture ricettive etc.

Come attivare il PrInS

La richiesta di attivazione del servizio può essere fatta **esclusivamente tramite chiamata al numero telefonico 070/0935553 negli orari indicati.**

La Centrale Operativa

Il PrInS opera attraverso un'équipe costituita da una psicologa/coordinatrice, un assistente sociale, quattro educatori. Essi costituiscono la Centrale Operativa che svolge le seguenti funzioni:

- gestione telefonica della situazione d'urgenza attraverso il numero telefonico dedicato;
- garanzia della reperibilità 24h/24
- accoglienza, ascolto telefonico ed informazioni di base
- valutazione dell'idoneità e della competenza territoriale dell'intervento;
- attivazione di un intervento immediato sul posto della segnalazione qualora fosse necessario;
- sottoscrizione della richiesta di prestazione di Pronto Intervento Sociale da parte del richiedente l'intervento;
- inserimento o accompagnamento dell'utente presso le strutture di accoglienza o di ospitalità (dormitori; ricoveri notturni con servizi, case alloggio B&B etc.). L'inserimento è da considerarsi temporaneo e limitato all'emergenza da fronteggiare. Spetta al Servizio Sociale comunale la presa in carico del caso, contestualmente alla valutazione circa la conferma del provvedimento urgente adottato e la predisposizione del progetto individualizzato di intervento;

- trasmissione al Servizio Sociale del Comune competente per territorio, entro le 12/24 ore successive, di una relazione sull'avvenuto intervento con tutte le relative indicazioni;
- per quanto attiene le situazioni legate al bisogno urgente di cure e assistenza sanitaria o il contenimento di comportamenti pericolosi per i quali sono previsti altri canali di intervento, il servizio opera solo per la segnalazione e la richiesta di intervento alle autorità sanitarie e/o alle Forze dell'Ordine competenti.

Le prestazioni del PrInS

Il PrInS garantisce le seguenti prestazioni:

- Accoglienza, ascolto telefonico ed informazione di base;
- Realizzazione di una prima lettura del bisogno rilevato nella situazione di emergenza ed attivazione degli interventi indifferibili ed urgenti;
- Promozione di azioni di prevenzione attraverso la costruzione di mappe di vulnerabilità del territorio, nonché della raccolta di dati sul bisogno sociale;
- Immediato intervento sul posto della segnalazione, qualora sia necessario;
- Raccordo con le risorse socio-sanitarie del territorio;
- Accompagnamento presso le strutture di accoglienza individuate.